ACADÉMIE
DE TOULOUSE

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction des Examens et concours
Bureau des examens post-bac

Bureau organisation DEC 5
Chérifa TARFA
Cheffe de bureau
Dec5@ac-toulouse.fr

Affaire suivie par :
Myriam SENEGAS Gestionnaire
Tél : 05 36 25 71 28
Courriel : myriam.senegas@ac-toulouse.fr

Bureau des sujets – DEC6
Zohra BENZINA
Cheffe de bureau
Courriel : Dec6@ac-toulouse.fr

Affaire suivie par :
Nadjet MEBARKI
Gestionnaire
Tél : 05.36.25.70.98
Courriel : : Dec6@ac-toulouse.fr

75, rue Saint Roch CS 87703
31077 TOULOUSE Cedex 4

Toulouse, le 4/12/2025

Le recteur de l'académie de Toulouse

À

Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs de région académique,
Chancelier(ère)s des universités,

Mesdames les rectrices et Messieurs les recteurs d'académie

Monsieur le vice-recteur de la Polynésie française

Madame la directrice générale du centre national d'enseignement à distance

Madame la directrice du service inter-académique des examens et concours d'Ile-de-France

Mesdames et Messieurs les chefs des services des examens et concours

Objet : BTS ASSURANCE
Circulaire nationale d'organisation - Session 2026

Références :

- Code de l'éducation, articles D. 643-1 et suivants ;
- Arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 modifié modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (définition d'épreuves et programmes de langue vivante étrangère de certaines spécialités) ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (définition du contrôle de conformité des dossiers et de l'utilisation de la note "non valide") (BO n°32 du 28 août 2008) ;
- Arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D. 643-15-1 du code de l'éducation ;
- Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur (définitions des épreuves obligatoires de langue vivante étrangère pour les BTS tertiaires) ;
- Arrêté du 24 juillet 1997 fixant les modalités de notation aux examens du BTS ;
- Arrêté du 26 août 2025 modifié portant définition des épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur pour la session d'examen 2026 ;
- Circulaire n° 2011-072 du 3 mai 2011 portant sur les conditions d'accès et de sortie des salles de composition ;
- Circulaire n° 2015-178 du 1er octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices ;
- Circulaire du 8 décembre 2020 relative à l'organisation de la procédure et adaptation des épreuves d'examens et concours de l'enseignement supérieur pour les candidats en situation de handicap ;
- Note de service du 30 septembre 2025 relative aux épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur.

L'académie de Toulouse est chargée, pour la session citée en objet, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur « ASSURANCE ».

1 – ORGANISATION GENERALE DE L'EXAMEN

1.1. Inscription

Après avoir inscrit ses candidats dans Cyclades, chaque académie vérifie les confirmations d'inscription et s'assure de la recevabilité des candidatures. En cas de regroupement académique, les académies rattachées transfèrent, à la date fixée par la DGESIP, à l'académie qui les pilote, le fichier « candidats » à jour et conservent les confirmations d'inscription.

Toute modification de candidature doit être réalisée à la fois par l'académie rattachée et par l'académie pilote.

1.2. Calendrier

Les épreuves se déroulent conformément au calendrier ci-joint (**ANNEXE 1)**.

Les dates et horaires indiqués, en particulier les heures à partir desquelles les candidats peuvent quitter définitivement les salles d'épreuves du fait notamment des décalages horaires entre la métropole et l'outre-mer (dispositif de mise en loge), doivent être respectés pour éviter toute divulgation des sujets.

1.3. Regroupements et centres d'examen

Les regroupements inter académiques pour la correction des épreuves écrites et les délibérations des jurys sont indiqués dans l'**ANNEXE 2**.

Les académies pilote organisation diffusent la présente circulaire, ses annexes et toute éventuelle modification aux académies qui leur sont rattachées, en respectant le caractère confidentiel de certains documents. Elles la déclinent à l'attention des établissements de leur groupement (y compris ceux qui n'ont que des sections de 1ère année), ainsi qu'à celle des candidats individuels (à l'exclusion des grilles d'évaluation), le plus tôt possible et selon les modalités qu'elles auront définies.

Les académies pilote organisation assurent, conformément aux instructions ministérielles, la gestion complète de l'examen pour les académies de leur groupement, à l'exception de l'inscription des candidats, de l'organisation de certaines épreuves de langues vivantes[1], de l'édition et de la délivrance des diplômes qui incombent aux académies d'origine.
Le recteur de chaque académie rattachée déterminera le nombre de centres d'examen à ouvrir, y compris pour l'épreuve de contrôle et en informera l'académie pilote organisation. Il lui communiquera également la liste des centres de numérisation.

1.4. Mode d'évaluation des candidats

Selon les épreuves et sous-épreuves, les candidats doivent être évalués sous forme ponctuelle ou dans le cadre d'un contrôle en cours de formation (CCF), selon leur statut et la catégorie d'établissement à laquelle ils appartiennent. Il convient de vous référer au règlement d'examen annexé à l'arrêté de la spécialité cité en référence qui détermine cette répartition.

Commissions d'harmonisation CCF :

Pour chacune des unités concernées par le CCF, une commission d'harmonisation composée de professeurs

[1] *L'académie d'origine organise les épreuves* ***orales*** *:*
- *de LVE des BTS industriels sauf Métiers de l'eau et Enveloppes du bâtiment ;*
- *de LVE autres qu'anglais, allemand, espagnol et italien des autres BTS.*

ou de formateurs issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ou de centres de formation habilités au CCF, choisis parmi ceux qui dispensent les enseignements correspondants, est constituée, sous la responsabilité de l'IA-IPR président ou présidente du jury de délibération.

Cette commission, qui se réunit à une date fixée par l'académie pilote « organisation », examine les documents mis à la disposition du jury ainsi que les propositions de notes des candidats.

Les notes des épreuves passées en CCF sont susceptibles de modification ou de propositions de modification transmises au président du jury au cours de la réunion d'harmonisation.

Conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit aux enseignants et formateurs de les communiquer aux candidats avant l'envoi du relevé de notes final.

1.5. Livrets scolaires

Les livrets scolaires sont conformes au modèle en **ANNEXE 3** et joint au présent envoi en format numérique.

Le fichier contenant le modèle de livret est à remplir dans les établissements concernés selon les consignes de chaque service académique des examens. Il appartient aux académies pilotes et autonomes de le leur diffuser dans cette perspective.

Afin d'assurer l'anonymat des délibérations du jury, les établissements de formation doivent se conformer aux consignes de rédaction figurant dans l'annexe 3 BIS. Les livrets scolaires devront impérativement être mis à la disposition du jury de délibération.

2 - ORGANISATION DES ÉPREUVES ECRITES

2.1. Papeterie

Pour les épreuves écrites dont la correction est dématérialisée, il convient d'utiliser exclusivement les modèles de copies « CCYC : DNE » (modèle SANTORIN). Ces copies sont fournies aux centres d'épreuves par les rectorats des académies d'origine qui déterminent et communiquent les modalités de livraison retenues.

2.2. Sujets et matériel autorisé

La liste des documents autorisés pour le déroulement de certaines épreuves et la liste du matériel candidat vous sont adressées par le bureau des sujets de l'académie pilote sujet (académie de Toulouse), responsable de l'édition des sujets (DEC6 : Téléphone : 05.36.25.70.98).

L'usage de la calculatrice est autorisé si le sujet de l'épreuve le prévoit expressément (circulaire n°2015-178 du 1er octobre 2015 citée en référence). Les calculatrices autorisées sont :

- la calculatrice avec mode examen : à activer le jour des épreuves à la demande du surveillant ;
- la calculatrice sans mémoire type « collège » ;
- un dictionnaire bilingue pour l'épreuve E2 – partie écrite uniquement.

Attention : **Pour les épreuves E31 et E41**, le code civil et le code des assurances ne sont pas autorisés.

La liste du matériel candidat est joint à la convocation du candidat sur l'application Cyclades. Les établissements ont également accès aux convocations des candidats sur l'application et par conséquent à la liste du matériel.

2.3. Déroulement des épreuves

L'utilisation de moyens de communication (téléphones mobiles, tablettes, montres connectées, ordinateurs portables) est strictement interdite. Une annonce doit obligatoirement être faite en début d'épreuve. Tout candidat dérogeant à cette interdiction fera l'objet d'une procédure de suspicion de fraude.

Alerte : en cas d'erreur sur le contenu des sujets, les interventions des surveillants et enseignants se limitent impérativement aux seules instructions transmises par le service académique des examens et qui prennent la

forme d'une « alerte sujet ». **Les erreurs pouvant être considérées comme mineures n'entraînent pas d'interruption de l'épreuve ni ne font l'objet d'un rectificatif en cours d'épreuve** ; elles sont consignées dans le procès-verbal d'examen afin qu'il en soit tenu compte lors de la correction des copies. L'objectif est de ne transmettre comme consignes que ce qui est indispensable à la bonne compréhension du sujet, pour perturber le moins possible les candidats.

2.4. Corrections

Les corrections de toutes les épreuves écrites (sauf exception) se font de manière dématérialisée dans Santorin. En cas de correction dématérialisée, chaque académie d'origine organise la numérisation des copies.

Le centre d'examen doit procéder à la numérisation des copies à l'issue de chaque épreuve et dans un délai maximal de J+1. Il est rappelé que la distribution des copies ne peut avoir lieu tant que l'ensemble des copies n'a pas été numérisé.
Les corrections ne pourront commencer qu'à l'issue de la numérisation des copies par l'académie d'origine et de la validation par l'académie pilote sujet des corrigés et barèmes dans Santorin.

Une réunion de concertation sera organisée durant la première demi-journée de correction. Elle sera animée par un professeur-coordinateur désigné par les Inspecteurs d'Académie-Inspecteurs Pédagogiques Régionaux.

- **Commission nationale de barème** :

Les commissions nationales de barème concernant les épreuves E31, E41 et E5 se tiendront en distanciel. Les liens visio seront communiqués ultérieurement.

Épreuve	Date de la réunion d'entente
E41 – Gestion de sinistres	Jeudi 21 mai 2026 à 8h30
E31 – Culture professionnelle et suivi du client	Vendredi 22 mai 2026 à 8h30
E5 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	Mardi 26 mai 2026 à 8h30

Chaque académie pilote « organisation » désignera, après consultation des Inspecteurs d'Académie - Inspecteurs Pédagogiques Régionaux, présidents de jury, pour chacune de ces épreuves, un enseignant, membre des commissions de correction concernées (si possible le professeur coordonnateur, président de la commission).

Ces enseignants assisteront à la commission nationale de barème munis d'un exemplaire du sujet et du corrigé proposé au niveau national.

Ils seront chargés de répercuter auprès des correcteurs les instructions arrêtées lors de la réunion nationale. Leur nom et adresse mail seront communiqués à la division des examens et concours, DEC5, du rectorat de l'académie de Toulouse **avant le jeudi 2 avril 2025** par courrier électronique à dec5@ac-toulouse.fr et myriam.Senegas@ac-toulouse.fr.

2.5 Définitions des épreuves écrites :

- **E1 Culture générale et expression**

  Au sein de chaque académie, une réunion de concertation précédera les corrections sur place qui feront l'objet d'une harmonisation finale.

- **E21 Langues vivantes – partie écrite**

  Conformément au référentiel, les langues vivantes autorisées sont les suivantes : anglais, allemand,

espagnol, italien, portugais et hébreu.

Pour la partie écrite (Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur)

L'épreuve ou sous-épreuve écrite ou la partie écrite de l'épreuve de langue vivante étrangère a pour but d'évaluer au niveau B2 pour la LVA et B1 pour la LVB les activités langagières suivantes : compréhension de documents écrits - production écrite.

Support(s) pour l'écrit :
Un ou plusieurs documents en langue vivante dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes. (Soit environ 4300 signes, blancs compris.)

- Compréhension de l'écrit (durée 1 heure) : Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaitre les idées essentielles du ou des documents supports.

- Expression écrite (durée 1 heure) : Production écrite en langue vivante (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.), à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

Les corrections de la partie écrite seront précédées d'une réunion de concertation et suivies d'une réunion d'harmonisation finale.

Très important : l'usage d'un dictionnaire BILINGUE est autorisé dans le cadre des évaluations écrites (pas de dictionnaires numériques).

➢ *E31 Culture professionnelle et suivi du client*

A - Forme ponctuelle - Durée 4 heures

Au sein de chaque groupement d'académies, les corrections seront précédées d'une réunion d'entente et suivies d'une réunion d'harmonisation.

Il est impératif que l'épreuve soit corrigée en totalité par le même correcteur.

La commission de correction est composée de professeurs enseignant ou ayant enseigné en tout ou partie l'unité U31-Culture professionnelle et suivi du client.

B - Contrôle en Cours de Formation

L'académie pilote « organisation » fixe la date de la réunion d'harmonisation et la date de retour des propositions de notes. Les établissements doivent conserver tous les documents justificatifs jusqu'à la session suivante et les transmettre à l'autorité académique sur simple demande.

➢ E41 Gestion des sinistres

Épreuve écrite - Durée 4 heures

Au sein de chaque groupement d'académie, les corrections seront précédées d'une réunion d'entente et suivies d'une réunion d'harmonisation.

Il est impératif que l'épreuve soit corrigée en totalité par le même correcteur.

La commission de correction est composée de professeurs enseignant en tout ou partie l'Unité 41-Gestion des sinistres et des prestations.

➢ *E5 Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques*

A - Forme ponctuelle épreuve écrite - Durée 2 heures

Au sein de chaque groupement d'académies, les corrections de l'épreuve seront précédées d'une réunion d'entente et suivies d'une réunion d'harmonisation finale. La commission de correction est composée de professeurs ayant ou ayant eu en charge les enseignements professionnels.

B - Contrôle en cours de formation

L'académie pilote « organisation » fixe la date de la réunion d'harmonisation et la date de retour des propositions de notes. Les établissements doivent conserver tous les documents justificatifs jusqu'à la session suivante et les transmettre à l'autorité académique sur simple demande.

Le contrôle en cours de formation prend appui sur un portfolio de compétences numériques élaboré par les candidat(e)s au fur et à mesure de leur formation, en classe, et notamment au cours des ateliers de professionnalisation et/ou lors de leurs périodes de formation en milieu professionnel.

Forme du portfolio : de forme libre, il regroupe sur un document spécifique, l'ensemble des activités réalisées par l'étudiant mobilisant les différentes compétences relatives au domaine d'activités DA3 – Communication digitale,utilisation du système d'information et des outils numériques. Il peut se présenter, par exemple, sous la forme d'une feuille de tableur listant les compétences et les activités et renvoyant à chaque item vers un document explicitant l'activité et les compétences mobilisées. Il peut cependant revêtir toute autre forme validée au préalable par le formateur du candidat.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et du tuteur de l'entreprise d'accueil, ou en l'absence de ce dernier, d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Assurance. Cette commission se réunit au cours de la formation et dans des délais compatibles avec le calendrier déterminé par la circulaire d'organisation des examens.

La commission établit une fiche d'évaluation conforme au modèle présenté en **annexe 12**.

La fiche décrit le système d'évaluation mis en place par l'équipe pédagogique ainsi que les performances réalisées par l'étudiant pour chacune des compétences listées dans la fiche.

Cette fiche est ensuite transmise à la date décidée par l'académie pilote « organisation » ainsi que tout document en lien avec le portfolio demandé par le président ou la présidente du jury responsable de l'harmonisation.
La commission d'interrogation propose une note, qui ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats, à l'aide d'une grille d'évaluation (**annexe 12**). Cette proposition résulte d'une évaluation des compétences attendues. La fiche d'évaluation est mise à disposition du jury final qui arrête la note définitive.

3 - ORGANISATION DES ÉPREUVES PRATIQUES ET ORALES

3.1. Généralités

Les interrogations sont assurées par des professeurs ou des formateurs chargés à titre principal des enseignements correspondant aux épreuves.

Pour les épreuves orales U32-Développement commercial et conduite d'entretien et U42-Accueil en situation de sinistre, il est fait appel à des membres qualifiés de la profession.

Il convient de rappeler qu'aucun examinateur, formateur ou professionnel, ne peut, lors d'une épreuve ponctuelle, interroger un candidat connu à titre scolaire, professionnel ou personnel. Par ailleurs, il faut éviter qu'une même commission interroge tous les étudiants d'un même établissement.

Pour chaque épreuve, une réunion de concertation sera organisée durant la première demi-journée d'interrogation. Elle sera animée par un professeur-coordinateur désigné par les Inspecteurs d'Académie - Inspecteurs Pédagogiques Régionaux.

À l'issue des épreuves ponctuelles une commission d'harmonisation composée des professeurs interrogateurs, est constituée, sous la responsabilité de l'IA-IPR président ou présidente du jury de délibération.

3.2 Définition des épreuves pratiques et orales

- ***E22 Langue vivante étrangère – partie orale***

Forme ponctuelle : épreuve orale, durée 20 minutes après 20 minutes de préparation

Contrôle en cours de formation : 4 situations d'évaluation de poids identique correspondant aux quatre capacités

- compréhension écrite ;
- compréhension orale ;
- expression écrite ;
- expression orale.

➢ *E32 Développement commercial et conduite d'entretien*

Les dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008 relatives à la transmission du dossier professionnel par le candidat, à la vérification de sa conformité et aux modalités d'évaluation du candidat par le jury, sont applicables à cette épreuve (voir Infra Composition et contrôle du dossier professionnel).

L'épreuve s'appuie sur les fiches 1 à 5 (**annexe 6**) du dossier professionnel (voir arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance »).

Les activités décrites dans les fiches portent sur au moins 3 produits différents d'assurance ou de banque choisis par le candidat.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins :

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité ;
- une situation d'assurance de personnes ;
- une situation d'assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété, soit en assurance de biens et de responsabilité, soit en assurance de personnes ;
- et une situation d'épargne assurantielle ou bancaire.

Le candidat apporte le jour de l'épreuve les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document qu'il jugera utile, notamment les conditions particulières.

A - Forme ponctuelle : épreuve orale, durée 40 minutes après 15 minutes de préparation

Préalablement au déroulement de l'épreuve, une commission académique (ou du groupement d'académies) est réunie sous l'autorité du président ou de la présidente du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Pour chaque candidat, à partir de son dossier professionnel, les membres sont chargés de choisir une des 5 fiches d'activités présentées (fiches 1 à 5). Cette fiche d'activité est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle. Les membres de la commission complètent **l'annexe 7** (fiche de modification de paramètres) à destination du candidat et des membres de la commission d'interrogation ainsi que **l'annexe 9** (grille d'évaluation).

Puis, les membres de la commission académique choisissent dans le dossier professionnel du candidat une deuxième fiche (fiches 1 à 5) portant sur un autre des contrats présentés, et qui servira de support à la deuxième partie de l'épreuve. Ils préparent le scénario de la situation à laquelle le candidat devra s'adapter sans préparation. Ils complètent **l'annexe 9** (grille d'évaluation) à destination des membres de la commission d'interrogation.

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA1 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels. Ceux-ci prennent connaissance du dossier professionnel du candidat avant le déroulement de l'épreuve, plus particulièrement de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique pour la première partie de l'épreuve ainsi que du scénario qu'elle a construit ; ils prennent également connaissance de la fiche dont le contrat servira de support à la deuxième partie de l'épreuve ainsi que du scénario construit par la commission académique.

Préparation 15 minutes :

Le candidat prend connaissance de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique (**annexe 7**). Il ou elle dispose alors de 15 minutes pour préparer la situation d'entretien avec la commission d'interrogation.

Présentation : 40 minutes

L'épreuve, d'une durée de 40 minutes, est organisée en trois parties :

- Première partie (15 minutes maximum) : la première situation propose au candidat une situation d'accueil d'un client ou d'un prospect. Elle consiste en une simulation d'entretien commercial à partir de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés.

Il est demandé au candidat :

- ➢ d'analyser les paramètres de la situation, d'en identifier les opportunités et les incertitudes, et de définir ses objectifs d'entretien, de préparer son entretien, notamment en sélectionnant et/ou créant la

documentation nécessaire ;

- de présenter son analyse et ses objectifs de conduite d'entretien ;
- de découvrir les besoins du client ou du prospect ;
- de conduire l'entretien de développement commercial ;
- de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.

- Deuxième partie (15 minutes maximum) : cette deuxième situation propose au candidat une simulation d'entretien commercial sans préparation préalable portant sur un autre des contrats présentés dans son dossier professionnel. Le candidat devra s'adapter à la situation non préparée proposée par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Il est demandé au candidat :

- d'analyser rapidement la nouvelle situation ;
- de découvrir les besoins du client ou du prospect ;
- de conduire l'entretien de développement commercial ;
- de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.

- Troisième partie (10 minutes minimum) : la commission questionne le candidat afin d'évaluer son degré de maitrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur les deux simulations et leurs contextes commerciaux.

Évaluation

La commission d'interrogation propose une note à l'aide d'une grille d'évaluation (**Annexe 9**). Cette proposition résulte d'une évaluation des compétences attendues ; elle ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats. La fiche d'évaluation est mise à disposition du jury final qui arrête la note définitive.

B- Contrôle en Cours de Formation

L'académie pilote « organisation » fixe la date de la réunion d'harmonisation et la date de retour des propositions de notes. Les établissements doivent conserver tous les documents justificatifs jusqu'à la session suivante et les transmettre à l'autorité académique sur simple demande.

La proposition de note ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats.

La proposition de note résulte de la synthèse d'une évaluation (**annexe 8**), compétence par compétence, du degré d'acquisition, dans chacune des situations, des compétences attendues. C'est la grille de synthèse qui fera l'objet d'une harmonisation lors de la commission idoine. Elle s'appuiera autant que de besoin sur les grilles établies lors de chacune des situations d'évaluation.

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA1 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels.L'épreuve repose sur deux situations d'évaluation distinctes.

1) Première situation - Durée 20 minutes après 15 minutes de préparation

Cette première situation propose au candidat une situation d'accueil d'un client ou d'un prospect.

Les membres de la commission d'interrogation prennent connaissance du dossier professionnel du candidat avant le déroulement de l'épreuve.

Pour chaque candidat, ils choisissent une des 5 fiches d'activités présentées par celui-ci (fiches 1 à 5). Cette fiche est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle décrite et établir le scénario d'évaluation de la première partie de l'épreuve en utilisant **l'annexe 7**.

Préparation : 15 minutes

Le candidat prend connaissance de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés par la commission. Il ou elle dispose alors de 15 minutes pour préparer la situation d'entretien avec la commission d'interrogation. L'entretien se déroule en deux parties :

- Première partie (15 minutes maximum) : elle consiste en une simulation d'entretien commercial à partir de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés.

Il est demandé au candidat :

- d'analyser les paramètres de la situation, d'en identifier les opportunités et les incertitudes, et de définir ses objectifs d'entretien, de préparer son entretien, notamment en sélectionnant et/ou créant la documentation nécessaire,
- de présenter son analyse et ses objectifs de conduite d'entretien,
- de découvrir les besoins du client ou du prospect,
- de conduire l'entretien de développement commercial,
- de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.

- Deuxième partie (5 minutes minimum) : la commission questionne le candidat afin d'évaluer son degré de maitrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation et son contexte commercial.

2) Deuxième situation - Durée 20 minutes

Cette deuxième situation propose au candidat une simulation d'entretien commercial sans préparation préalable portant sur un autre des contrats présentés dans son dossier professionnel. Le candidat devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Dans un premier temps, la commission d'interrogation choisit dans le dossier professionnel du candidat une fiche d'activité parmi les 5 proposées (fiches 1 à 5), différente de celle retenue pour la première situation d'évaluation, et dont le contrat servira de support à l'épreuve.

Dans un deuxième temps, l'entretien se déroule en 2 parties :

- Première partie (15 minutes maximum) : Le candidat devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Il est demandé au candidat :

- d'analyser rapidement la nouvelle situation,
- de découvrir les besoins du client ou du prospect,
- de conduire l'entretien de développement commercial,
- de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.

- Deuxième partie (5 minutes minimum) : la commission questionne le candidat afin d'évaluer son degré de maitrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation et son contexte commercial.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux de l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

➢ *E42 Accueil en situation de sinistre*

Épreuve orale - Durée 20 minutes

Les dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008 relatives à la transmission du dossier par le candidat, à la vérification de sa conformité, aux modalités d'évaluation du candidat par le jury, sont applicables à cette épreuve (voir infra : Composition et contrôle du dossier professionnel).

Cette épreuve orale est identique pour tous les candidats inscrits à l'épreuve.

L'épreuve s'appuie sur les 4 fiches descriptives d'activité professionnelles 6 à 9 (**annexe 10**) liées à des opérations de gestion de sinistres. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance choisis par le candidat.
Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins :

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- une situation d'assurance de personnes.

Le candidat apporte le jour de l'épreuve, les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document qu'il ou elle jugera utile **notamment les conditions particulières.**

Préalablement au déroulement de l'épreuve, une commission académique (ou du groupement d'académies) est réunie sous l'autorité du président ou de la présidente du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Ses membres sont chargés, à partir du dossier professionnel de chaque candidat, de choisir une des 4 fiches d'activités présentées (fiches 6 à 9). Cette fiche est utilisée pour établir le scénario d'interrogation de l'épreuve à partir de son dossier professionnel et des conditions générales d'un des contrats support des activités. Ils complètent **l'annexe 11** (grille d'évaluation) à destination des membres de la commission d'interrogation.

L'épreuve consiste en une simulation d'une relation client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre. La commission d'interrogation dispose du dossier professionnel du candidat.

La commission d'interrogation prend connaissance du dossier et du scénario élaboré par la commission académique avant le déroulement de l'épreuve. Elle est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA2 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve, d'une durée de 20 minutes, est organisée en deux parties :

- **Première partie (15 minutes maximum) :**

À partir du scénario préparé par la commission académique, les membres de la commission d'interrogation simulent un entretien d'accueil en situation de sinistre avec le candidat. Au cours de l'épreuve, il est demandé au candidat :

- d'analyser rapidement la situation,
- de répondre à la demande du client : explicitation de tout ou partie de la procédure, d'un refusd'indemnisation, etc...,
- de conduire l'entretien en adoptant la posture appropriée,
- d'envisager éventuellement un suivi ou un rebond commercial.

- **Deuxième partie (5 minutes minimum) :**

La commission questionne le candidat afin d'évaluer son degré de maitrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur la simulation et son contexte professionnel.

Évaluation

La commission d'interrogation propose une note, qui ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats, à l'aide d'une grille d'évaluation (**annexe 11**). Cette proposition résulte d'une évaluation des compétences attendues. La fiche d'évaluation est mise à disposition du jury final qui arrête la note définitive.

- ***EF1 Langue vivante étrangère 2***

Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

Objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Modalités et critères d'évaluation :

L'entretien prend appui sur des documents à caractère professionnel et relevant de l'aire culturelle de la langue choisie, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives ; il permet d'apprécier

l'aptitude du candidat ou de la candidate :

- à dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- à exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- à analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays ou de l'aire considéré(e).

➢ ***EF2 Engagement étudiant***

L'épreuve « engagement étudiant » est rattachée à l'épreuve professionnelle : « E42-Accueil en situation de sinistre ».
Le dépôt des fiches « engagement étudiant » (**ANNEXE 13**) par les candidats s'effectue en établissement selon les modalités fixées par l'académie pilote organisation ou autonome.
Les dates d'épreuve sont communiquées ultérieurement par l'académie pilote organisation ou autonome.
La commission d'interrogation a la même composition que celle de l'épreuve professionnelle E42. Le passage des épreuves facultatives « engagement étudiant » sera intégré au programme de passage des candidats de l'épreuve professionnelle E42.

La commission renseignera la grille d'évaluation donnée en **ANNEXE 14**. Elle s'appuiera sur l'outil d'aide à l'évaluation figurant dans l'**ANNEXE 15.**

3.3. Composition et contrôle de conformité des dossiers professionnels

➢ **Composition du dossier professionnel du candidat**

Le dossier professionnel sert de support aux interrogations orales E32 et E42. Il peut être composé de deux sous-dossiers lorsque les candidats ne passent pas les épreuves dans le même centre d'examen.

Il est obligatoire. **L'absence de dossier professionnel ou sa non-conformité entraîne l'attribution de la mention « non valide » aux épreuves correspondantes. Les candidats concernés ne seront pas autorisés à présenter la ou les épreuves.**

Il doit être transmis en deux exemplaires selon les modalités arrêtées par l'académie pilote « organisation ». Les académies qui le souhaitent peuvent organiser ce dépôt sous forme numérique.
L'un des exemplaires ne portera ni mention de l'établissement de formation, ni mention « candidat individuel ».

La constitution du dossier professionnel est de la responsabilité du candidat.

Le candidat veillera à disposer de son propre exemplaire du dossier lors des épreuves orales (E32, E42). Il comprend :

1. Une page de garde (**ANNEXE 4**) sur laquelle figure :
   a. le nom et le prénom du candidat ;
   b. **sur un seul des deux exemplaires** : le nom de l'établissement ou la mention « candidat individuel » avec le visa du représentant de l'équipe pédagogique désigné par le chef d'établissement ou l'attestation sur l'honneur pour les candidats individuels, qui atteste de la réalité des activités réalisées et présentées dans les différentes fiches ;
2. Les attestations de présence en contrat d'apprentissage ou certificats de travail ou certificats de stages **sans mention de l'établissement** (Modèles en **ANNEXES 17 et 18).**
3. Une fiche descriptive du contexte (**ANNEXE 5**) de la ou des entreprises dans laquelle – lesquelles – le candidat a réalisé son stage ou exécuté son contrat de travail et qui précise le contexte organisationnel et commercial de celle(s)-ci ; le choix peut être fait par le candidat de ne pas utiliser cette annexe mais d'intégrer ces éléments dans chacune des fiches d'activité (cadre « fiche contexte simplifiée ») ;
4. Un ensemble de 5 fiches d'activités (**ANNEXE 6**) numérotées de 1 à 5 relatives au domaine d'activités DA1 qui serviront de support à l'épreuve E32 lorsque le candidat est inscrit à cette épreuve ;
5. Un ensemble de 4 fiches d'activités (**ANNEXE 10**) numérotées de 6 à 9 relatives au domaine d'activités DA2 qui serviront de support à l'épreuve E42 lorsque le candidat est inscrit à cette épreuve. Ces fiches

présentent de manière synthétique les activités réalisées au cours de la formation.

En fonction de la situation professionnelle, toutes les rubriques des fiches ne sont pas nécessairement renseignées.

Elles sont réalisées conformément aux modèles fournis en annexe.

En appui de ces fiches, le candidat apporte le jour des épreuves orales tout document utile à sa prestation, notamment les conditions générales et les conditions particulières des contrats supports des activités.

Le non-respect des contraintes de composition du dossier professionnel entraine des pénalités de 1 à 5 points sur 20.

- **Contrôle du dossier professionnel support des épreuves orales**

Conformément aux termes de l'arrêté du 22 juillet 2008 paru au BO n° 32 du 28 août 2008, le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'épreuve. La constatation de la non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La fiche de contrôle de conformité (ANNEXE 16) devra être complétée pour tout dossier déclaré non conforme par la commission de contrôle de conformité.

La mention non valide (NV) peut être attribuée lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- Absence du dossier professionnel ;
- Dépôt du dossier professionnel au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage inférieure à la durée requise par la réglementation de l'examen, en l'espèce de 15 à 16 semaines maximum (soit entre 75 et 80 journées) ;
- Dossier non visé ou signé par les personnes désignées à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'évaluation a un doute sur la conformité du dossier, elle interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

4. ORGANISATION DES DELIBERATION

4.1. Grilles d'évaluation

Seules les grilles d'évaluation jointes à la présente circulaire et établies par l'Inspection Générale pourront être transmises au jury (**ANNEXES 8, 9, 11, 12 et 14**).

Il appartient à la commission d'évaluation de renseigner ces grilles de la manière la plus complète possible pour, à la fois, éclairer les délibérations du jury et justifier la note en cas de contestation ultérieure. Les grilles d'évaluation sont consultables par le candidat sur demande.
D'ici là, elles sont strictement confidentielles : ni la note ni l'appréciation ne doivent être communiquées aux candidats avant la publication des résultats.

Les grilles d'évaluation des épreuves CCF sont à archiver par le centre de formation jusqu'au jury de délibération de la session suivante.

4.2. Notation et saisie des notes

Conformément à l'arrêté du 24 juillet 1997 fixant les modalités de notation aux examens du BTS, les notes peuvent être exprimées de zéro à vingt en points entiers ou en demi-points.

Les dates de saisie des notes de CCF sont fixées par chaque académie pilote organisation.

Les notes des épreuves passées en CCF sont susceptibles de modification ou de propositions de modification transmises au président du jury au cours de la réunion d'harmonisation.
Conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit aux enseignants et formateurs de les communiquer aux candidats avant l'envoi du relevé de notes final

4.3. Jury de délibération

Le lieu et la date des jurys de délibération sont arrêtés par chaque académie pilote organisation.

5. ORGANISATION DES EPREUVES DE CONTRÔLE

Chaque académie pilote organisation définira les modalités d'organisation des épreuves de contrôle dans le respect de la note de service du 30 septembre 2025 citée en référence.

Je vous remercie de me tenir informé de toute difficulté que pourrait entrainer l'application des présentes dispositions.

Pour le recteur et par délégation, Pour le Secrétaire Général empêché Le directeur des examens et concours

Ministère de l'Education Nationale Académie de Toulouse

Laurent GINESTET

PJ : Annexes
CPI : DGESIP
Madame l'inspectrice en charge de la spécialité

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR – ASSURANCE

SESSION 2026

RECAPITULATIF DES ANNEXES

Annexe 1	**Calendrier des épreuves**
Annexe 2	**Regroupements interacadémiques**
Annexe 3	**Modèle de livret scolaire**
Annexe 3 Bis	**Mode d'emploi du livret scolaire**
Annexe 4	**Page de garde du dossier professionnel**
Annexe 5	**Fiche contexte**
Annexe 6	**Fiche d'activité E32 – Développement commercial et conduite d'entretien**
Annexe 7	**Modifications de paramètres E32 – Ponctuel**
Annexe 8	**Grille d'évaluation E32 –CCF**
Annexe 9	**Grille d'évaluation E32 – Ponctuel**
Annexe 10	**Fiche d'activité E42 – Accueil en situation de sinistre**
Annexe 11	**Grille d'évaluation E42**
Annexe 12	**Grille d'évaluation E5 – CCF**
Annexe 13	**Fiche d'Engagement Etudiant**
Annexe 14	**Grille d'évaluation Engagement Etudiant**
Annexe 15	**Outil d'aide à l'évaluation de l'Engagement Etudiant**
Annexe 16	**Fiche de contrôle de conformité dossiers E32 et E42**
Annexe 17	**Certificat de stage**
Annexe 18	**Certificat de travail**

Annexe 1

BTS « ASSURANCE »
CALENDRIER DE LA SESSION 2026

Epreuves ponctuelles écrites	Durée	Dates	Horaires (heures locales)						Mise en loge des candidats
			Métropole	Antilles	Guyane	La Réunion	Mayotte	Polynésie française	
E41 – Gestion des sinistres	4h	Lundi 18 mai 2026	14h00 – 18h00	08h00 – 12h00	9h00 – 13h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	06h00 – 10h00	**4h de mise en loge pour : Métropole, Antilles, Guyane La Réunion, Mayotte** *(pas de sortie définitive des candidats avant la fin d'épreuve)*
E2 – Langue vivante	2h	Mardi 19 mai 2026	10h30 – 12h30	06h30 - 08h30	07h30 – 09h30	12h30 – 14h30	11h30 – 13h30	Lundi 18 mai 2026 20h30 – 22h30 (2h de mise en loge)	**2h de mise en loge pour : Métropole, La Réunion, Mayotte** *(Pas de sortie définitive des candidats avant la fin de l'épreuve)*
E1 - Culture générale et expression	3h	Mardi 19 mai 2026	14h30 – 17h30	10h30 – 13h30 *Sujet spécifique*	11h30 – 14h30 *Sujet spécifique*	16h30 – 19h30	15h30 – 18h30	14h00 – 17h00 *Sujet spécifique*	**Pas de mise en loge**
E31 – Culture professionnelle et suivi du client	4h	Mercredi 20 mai 2026	14h00 – 18h00	08h00 – 12h00	9h00 – 13h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	06h00 – 10h00	**4h de mise en loge pour : Métropole, Antilles, Guyane La Réunion, Mayotte** *(pas de sortie définitive des candidats avant la fin d'épreuve)*
E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	2h	Jeudi 21 mai 2026	16h00 – 18h00	10h00 – 12h00	11h00 – 13h00	18h00 – 20h00	17h00 – 19h00	06h00 – 08h00	**2h de mise en loge pour : Métropole, Antilles, Guyane La Réunion, Mayotte** *(pas de sortie définitive des candidats avant la fin d'épreuve)*

LES DATES RELATIVES AUX ÉPREUVES ORALES, AUX CORRECTIONS ET AUX JURYS D'ADMISSION SERONT FIXÉES PAR MESDAMES LES RECTRICES ET MESSIEURS LES RECTEURS DES ACADÉMIES PILOTES « ORGANISATION »

ANNEXE 2 - REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES – Session 2026

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE

Académies pilotes de groupement inter-académique **Corrections et jurys d'admission**	**Académies rattachées**
Bordeaux	Orléans-Tours, Limoges, Poitiers
Lille	Amiens
Lyon	Grenoble**,** Clermont-Ferrand
Montpellier	Corse, La Réunion, Toulouse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte
Nice	Aix-Marseille
Rennes	Normandie, Nantes
SIEC	Polynésie Française
Strasbourg	Besancon, Dijon, Reims, Nancy-Metz
Toulouse	Nouvelle Calédonie (concernant les corrections et sous réserve de la validation par la DGESIP)

SAISIE ADMINISTRATIVE À REALISER AVANT LE CONSEIL DE CLASSE

Toutes les cases vertes sont à remplir, en plus de la liste des étudiants.

Examen :	BTS
Sélectionner la spécialité dans le menu déroulant ci-joint :	Assurance

voie de formation :	Initiale
session d'examen :	2026
Etablissement ou organisme de formation :	
RNE	

	NOM	Prénom	date de naissance JJ/MM/AAAA	Lieu de naissance	case non utilisée	INE	Langue vivante
C01							
C02							
C03							
C04							
C05							
C06							
C07							
C08							
C09							
C10							
C11							
C12							
C13							
C14							
C15							
C16							
C17							
C18							
C19							
C20							
C21							
C22							
C23							
C24							
C25							
C26							
C27							
C28							
C29							
C30							
C31							

Données en rouge à compléter avec les statistiques des années précèdentes avant le conseil de classe

Résultats des sessions précédentes

	Session	nbr de candidats présentés	nbr de candidats reçus	%
année a-1	2025			
année a-2	2024			
année a-3	2023			
année a-4	2022			
année a-5	2021			

C32							
C33							
C34							
C35							
C36							
C37							
C38							
C39							
C40							

Objectif :

Le renseignement des livrets scolaires de BTS est une tâche réglementairement obligatoire pouvant parfois être réalisée de manière irrégulière ou soumise à des aléas (erreurs d'information, mauvais format du livret…).

Ce fichier Excel a été produit et testé lors de la session d'examens 2020 à l'initiative de l'académie de Reims en lien avec plusieurs établissements et inspecteurs pilotes d'examen de BTS, de différentes académies. Il vise à simplifier **le recueil des informations** par les professeurs enseignant en BTS (notes, moyennes, appréciations…) et automatise le renseignement et la mise en page des livrets scolaires des BTS.

L'utilisation de ce fichier permet un gain de temps, évite les saisies répétitives, limite les erreurs de recopie, centralise les informations sur un seul fichier, assure au président du jury un format identique pour tous les candidats (permet des analyses avant ou après les jurys, etc…). Le fichier est préconfiguré pour être utilisable pour plusieurs BTS.

Composition du fichier.

Deux onglets seulement sont à remplir.

- **L'onglet 1,** permet aux établissements de choisir le BTS concerné, l'année de la session, d'inscrire la liste des candidats au BTS, les coordonnées de l'établissement de formation, les statistiques du conseil de classe. **Seules les cases vertes et les données en police rouge sont à modifier.**
- **L'onglet 2,** recopie automatiquement la liste des candidats et permet aux enseignants de noter pour chaque candidat et pour chaque discipline ou épreuve présente sur le livret :
    - l'avis final du conseil de classe (TF, P, DFSP) et les observations du dernier conseil de classe ;
    - les moyennes des trimestres ou semestres de 1ère et seconde année et les appréciations sur les candidats.
- Le fichier Excel produit ensuite automatiquement (jusqu'à 40 candidats par promotion) :
    - la recopie des informations administratives, des notes, appréciations, dans toutes les cases du livret scolaire de chaque candidat ;
    - le calcul des moyennes de la classe demandées sur les livrets ;
    - le tracé des courbes sur les livrets

SAISIE ADMINISTRATIVE A REALISER AVANT LE CONSEIL DE CLASSE
Toutes les cases vertes sont à remplir, en plus de la liste des étudiants.
Examen :
BTS
Sélectionner la spécialité dans le menu déroulant ci-joint :
Bâtiment
voie de formation :
Formation initiale
session d'examen :
2022
Etablissement ou organisme de formation :
Lycée XXX
X rue XX
CODE POSTAL - VILLE
NOM
Prénom
date de naissance
Lieu de naissance
n° INSEE (15 chiffres)
INE
Langue vivante
Données en rouge à compléter avec les statistiques des années précédentes avant le conseil de classe
Résultats des sessions précédentes
Session
nbr de candidats présentés
nbr de candidats reçus
%
année a-1 2021
année a-2 2020
année a-3 2019
année a-4 2018
année a-5 2017
1. Informations administratives
2. Saisie des notes
C01 C02 C03 C04 C05 C06 C07 C08 C09 C10 C11 C12 C13 C14 C15 C16 C17 C18

Figure 1: présentation de l'onglet « 1-Informations administratives, à compléter par l'établissement ou le professeur principal »

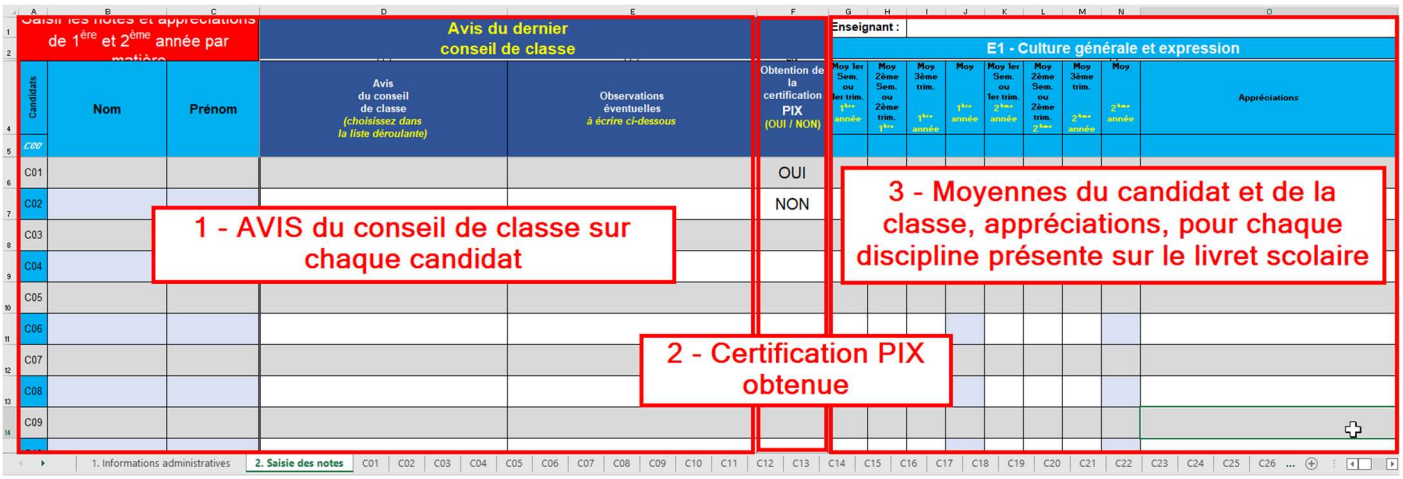


Figure 2 : présentation de l'onglet "2- Saisie des notes, à compléter par chaque professeur"

Examen :	BTS	Année de l'examen	Nom : NOM DU CANDIDAT	Prénom : Prénom du candidat	Cachet de l'établissement :
Spécialité :	Bâtiment	2022	Date de naissance :	INE : / Langue vivante	Lycée XXXX 1 rue YYYY Code Postal VILLE
			Lieu de naissance :	INSEE :	

Classe de 1ère année (1)			2021	Enseignements	Classe de 2ème année (2)			2022	Appréciations
1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	Moyenne		1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	Moyenne	
				E1 - Culture générale et expression	4,00	10,00	6,00	6,67	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E2 - Anglais	7,00	13,00	19,00	13,00	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E31 - Mathématiques	5,00	19,00	18,00	14,00	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E32 - Sciences physiques appliquées	7,00	4,00	11,00	7,33	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E41 - Dimensionnement et vérification d'ouvrages	13,00	17,00	5,00	11,67	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E42 - Conception d'ouvrages du bâtiment	10,00	14,00	10,00	11,33	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E5 - Etude économique et préparation de chantier	10,00	7,00	11,00	9,33	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E61 - Suivi de chantier	19,00	18,00	18,00	18,33	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				E62 - Implantation-Essais	4,00	5,00	16,00	8,33	Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint
				UF1 - Epreuve facultative LV					
				UF2 - Epreuve facultative engagement étudiant					

Certification de compétences numériques PIX : X

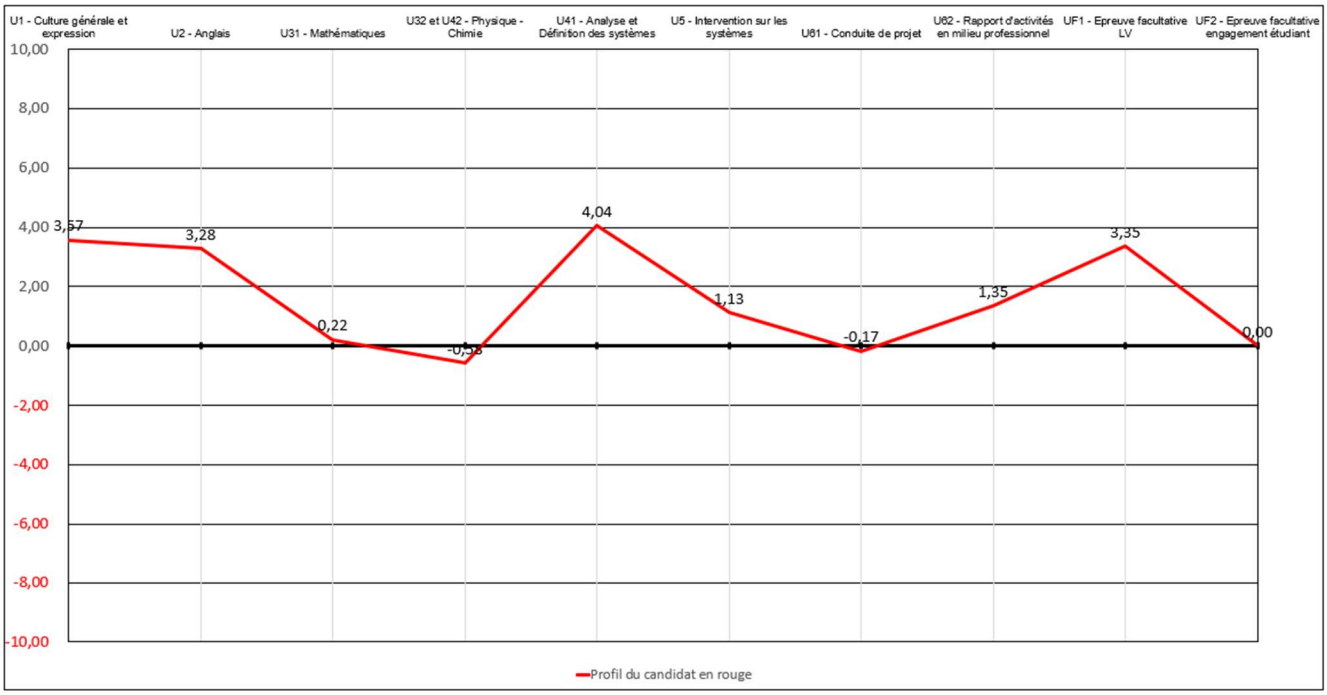
Certification PIX

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE ET OBSERVATIONS EVENTUELLES	REPARTITION DES AVIS EN %				Résultats des sessions précédentes				DATE, SIGNATURE ET REMARQUES EVENTUELLES
	Avis								
Très Favorable	Très Favorable	Favorable	Doit faire ses preuves	Effectif total de la classe	Année	Présentés	Reçus	%	
Etudiant sérieux. Bon ensemble écrit et bonne participation. Moyenne représentative du niveau atteint	100%			1	2021				
					2020				
					2019				

Figure 3 : le recto du livret est renseigné par recopie et calcul automatiques

Tracé de la courbe de profil du candidat pour la délibération

Le verso du livret trace la courbe de profil du candidat, représentant l'écart du candidat par rapport à la moyenne de sa classe, pour chaque discipline. La courbe représentant les moyennes de la classe pour chaque discipline, n'est volontairement pas tracée afin de maintenir l'anonymat pendant la délibération du jury (l'absence de courbe permet de ne pas reconnaitre le centre de formation du candidat)



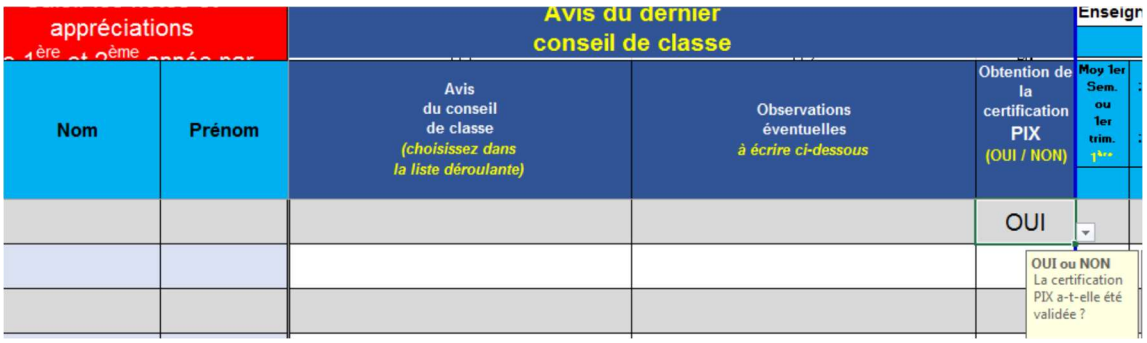
Visa du Président du jury

Figure 4: : le verso du livret est renseigné par recopie et calcul automatiques

3 - L'obtention de la certification PIX (nouveauté de la session 2022)

Pour le dernier conseil de classe avant le jury final, l'équipe pédagogique renseigne le livret pour certifier si chaque candidat a obtenu ou non son certificat de compétences numériques PIX.

Le livret numérique complète automatiquement les verso de chaque candidat C01, C02, etc


appréciations
Avis du dernier conseil de classe
Nom
Prénom
Avis du conseil de classe (choisissez dans la liste déroulante)
Observations éventuelles à écrire ci-dessous
Obtention de la certification PIX (OUI / NON)
OUI
OUI ou NON
La certification PIX a-t-elle été validée ?

Adaptation du fichier pour différents BTS

Le fichier est paramétré pour s'adapter à plusieurs BTS, il suffit de choisir le BTS concerné et le fichier se met à jour avec les intitulés des épreuves BTS choisi.

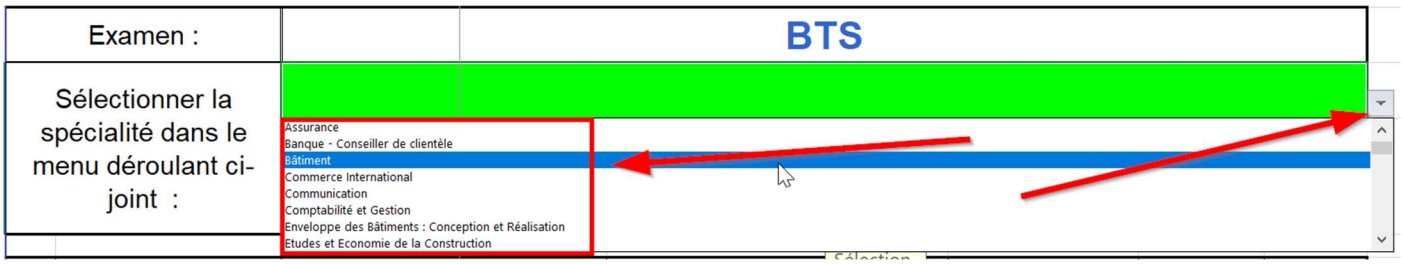


Figure 5: le livret est déjà paramétré pour de nombreux BTS

Exemple de procédure proposée pour utiliser le Livret BTS automatique

1. déposer le fichier Excel sur un espace partagé aux professeurs afin qu'ils puissent le compléter
2. compléter l'onglet 1 avec les informations administratives de l'établissement
3. le professeur responsable de la formation, renseigne pour chaque candidat l'avis du dernier conseil de classe et ses observations (colonnes D et E)
4. chaque enseignant complète sur l'onglet 2, le groupe des colonnes de la discipline dont il est chargé :
    a. moyennes du candidat aux 2 semestres ou 3 trimestres de 1ère et seconde année
    b. appréciation du professeur de la discipline enseignée
5. tous les livrets sont instantanément renseignés avec les informations, calculs, courbes
6. imprimer sur papier A4 chaque livret pour y déposer la signature et le cachet de l'établissement
7. transmettre au président du jury le fichier source au formaExcel et les livrets imprimés et signés sur papier

ANNEXE 4 - Page de garde du dossier professionnel

DOSSIER PROFESSIONNEL
BTS ASSURANCE

NOM :

Prénom :

Établissement de formation (sur un seul des deux exemplaires du dossier)

Visa du représentant de l'équipe pédagogique attestant la réalité des activités professionnelles décrites dans le dossier (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :

Nom et qualité du signataire	Date	Signature

Attestation sur l'honneur pour les candidats individuels (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :

Je soussigné(e), Nom , prénom , certifie que les activités décrites ainsi que les différentes informations reproduites dans ce dossier reflètent les activités professionnelles que j'ai personnellement réalisées au cours de ma formation.

Fait à
Date
Signature

ANNEXE 5 - Fiche contexte

La fiche comporte des annotations dans une police de caractères de couleur bleue en italique, ces annotations permettent de vous guider dans la rédaction de cette fiche, elles devront finalement être effacées pour plus de lisibilité

L'usage de cette fiche est facultatif, le candidat peut choisir d'intégrer les éléments de contexte dans chaque fiche d'activité		
Fiche contexte N°	Contexte réel O simulé O	Concerne fiches d'activites N° :
Nom du candidat :	Prénom :	

Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation réelle du candidat.
Le candidat doit faire figurer les éléments d'information qu'il juge pertinent pour situer son activité au sein de chaque entreprise dans laquelle il est intervenu au cours de sa formation.

NOM DE L'ENTREPRISE :	Période (s) / Date (s): *Précisez Stage ou contrat de travail*
Adresse : Service :	Missions principales effectuées par le candidat :

- *Situation de l'entreprise dans la filière :*
- *Spécificités de l'activité de l'entreprise :*
- *Ressources humaines :*
- *Situation géographique :*
- *etc.*

1- ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE

PRODUITS D'ASSURANCE :

Assurances de dommages

Assurances de personnes

Produits autres que l'assurance :

2-ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE

- *À compléter par le candidat*
-

ANNEXE 6 - Fiche d'activité E32

La fiche comporte des annotations dans une police de caractères de couleur bleue en italique, ces annotations permettent de vous guider dans la rédaction de cette fiche, elles devront finalement être effacées pour plus de lisibilité.

E32 – Développement commercial et conduite d'entretien	**Fiche d'activité n°**
NOM :	Activité réelle ☐ Activité simulée ☐
Prénom :	Concerne : un particulier ☐ un professionnel ☐
Titre/nature de l'activité :	

Type de contrat :

Assurance de personnes :

Complémentaire santé ☐ Prévoyance ☐ GAV ☐ Ass Vie, produit épargne ☐ Autre ☐ (précisez) :

Assurance de Dommages :

Automobile ☐ MRH ☐ MRPro ☐ Autre ☐ (précisez) :

Fiche contexte simplifiée*

Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :

Contexte commercial de l'activité *:*
Le cas échéant, historique, présentation du portefeuille clients, des activités de l'entreprise, description du plan de prospection ou d'animation commerciale : cible, actions commerciales, réductions commerciales offertes en cas de souscription (nature, montant, période…), …

** La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée*

Fiche client ou prospect *

Identification *(nom, prénom, sexe, âge, adresse, téléphones fixe et mobile, mail…)* :

Situation familiale *(marié, célibataire, nombre d'enfants, âges respectifs…)* :

Situation professionnelle :

Si client :

Statut et ancienneté :

Contrats détenus en portefeuille *(type, garantie, date de souscription, cotisation annuelle…)* **:**

Autres informations *(revenus professionnels ou revenu fiscal de référence, taux marginal d'imposition, placements financiers ou immobiliers…)* **:**

*** Il s'agit des informations détenues avant l'entretien ou collectées lors de celui-ci, les rubriques ne sont pas nécessairement toutes renseignées*

Description de l'activité

Origine du contact *(développement commercial suite à une offre commerciale, plan de prospection, réponse à une demande…)*

Forme de communication *(face à face, téléphone…)*

Acteurs impliqués dans la situation : *Précisez le rôle et la fonction*

Étudiant :
Professionnel :
Client/Prospect :

Objectifs de l'entretien :

Déroulement :

Au fil de la description, mettre en évidence notamment : les techniques de vente et de communication utilisées ou observées au cours de l'entretien commercial, les supports de communication mobilisés, les documents remis au client lors de l'entretien Indiquer les garanties, franchises, capitaux assurés et les avantages produit lors de la phase conseil.

Informations à conserver dans la base de données, le fichier client, informations à exploiter :	***Planification des actions de suivi après l'entretien :*** *(Envoi du devis, du contrat (CP), e-mail de prise de rdv, envoi d'un sms de prise de rdv, relance etc.)*

Auto-évaluation

Atteinte des objectifs, analyse critique de la communication, de la conduite de l'entretien et de la (des) proposition(s), actions correctrices)

ANNEXE 7 - Modifications de paramètres E32

ÉPREUVE E32 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Date :
Heure de passage :
Nom et prénom du candidat : ……..
Numéro de candidat : ……

Situation choisie - Fiche support de l'évaluation :

Paramètres modifiés :

Fiche réalisée par la commission académique à remettre au candidat qui dispose 15 minutes de préparation avant l'épreuve.

ANNEXE 8 - Grille d'évaluation E32 - CCF

ÉPREUVE E32 : DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN
Contrôle en cours de formation

☐ Situation n° 1 ☐ Situation n° 2 ☐ Synthèse des deux situations

Nom et prénom du candidat : ……

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation : ☐

Contenu du dossier professionnel lors de la synthèse :

Contraintes	Oui/Non	Contraintes	Oui/Non
5 fiches d'activité		1 situation en assurance de biens et responsabilité	
3 produits différents		1 situation en assurance de personnes	
Description du ou des contextes		1 situation d'épargne assurantielle ou bancaire	
		1 situation en assurance du professionnel	
		Pénalités	

Pénalité en cas de non-respect des contraintes :

- *une contrainte non respectée : moins 2 points*
- *deux contraintes ou plus : moins 5 points*

Situation choisie - Fiche n° :
Paramètres modifiés (situation 1) ou scénario construit (situation 2) **:**

(Inutile de compléter ce cadre pour la fiche synthèse de l'évaluation)

APPRÉCIATION GLOBALE

Date et visa des membres de la commission :

ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN
Contrôle en cours de formation

Grille d'aide à l'évaluation

☐ Situation n° 1 ☐ Situation n° 2 ☐ Synthèse des deux situations

Compétences à évaluer (*et n° indicateurs de réussite)*	**TI**	**I**	**S**	**TS**	**NO**
C2-Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent (1) (2)					
C3-Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information (1) (4) (6) (9) (15) (16)					
C5-Communiquer efficacement dans un contexte commercial (2) (3) (5) (7) (8) (12) (14)					
C6-Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services (4) (9) (10)					
C7-Informer et orienter (11) (14) (15) (16)					
C8-Assurer le suivi de l'entretien d'accueil (4) (5) (6) (12)					
C18-Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale (4) (6) (9) (12) (16)					
C19-Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés (13) (14) (15) (16)					
C20-Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi (6) (7) (10) (12)					
C21-Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin (3) (4) (11) (12) (16)					
C22-Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites (12) (13) (16)					
C23-Appliquer la règlementation propre à la souscription (2) (12) (16)					
C24-Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil (4) (6) (11) (13) (14) (15) (16)					

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire
I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation
S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)
TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte
NO = Non observable

NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :

La note proposée tient compte des pénalités dues au non-respect des contraintes de composition du dossier.

NOMS DES INTERROGATEURS :	SIGNATURES :

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Rappel des indicateurs d'évaluation à diffuser auprès des membres des commissions d'interrogation

(1) Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent (C2, C3)
(2) Tient compte des contraintes pour fixer les objectifs de l'entretien (C2, C5, C23)
(3) Résout le besoin initial dans le temps imparti (C5, C20)
(4) Propose une offre complémentaire pertinente ou recueille les informations pour le faire (C3, C6, C8, C18, C21, C24)
(5) Personnalise la prise de congé (C5, C8)
(6) Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire, du calendrier. (C3, C8, C18, C20, C24)
(7) Met en œuvre une structure d'entretien efficace (C5, C20)
(8) Personnalise la relation, fait preuve d'empathie (C5)
(9) Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires (C3, C6, C18)
(10) Reformule avec exactitude les besoins et motivations (C6, C20)
(11) Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise (C7, C21, C24)
(12) Concrétise son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise (C5n C8, C18, C20, C21, C22, C23)
(13) Établit un/des devis, présente, compare, explique les garanties et leurs limites (C19 C22, C24)
(14) Mobilise les supports crées ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
(15) Respecte la règlementation et les procédures de l'entreprise (C3, C7, C19, C24)
(16) Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller (C3, C7, C18, C19, C21, C22, C23, C24)

Indicateurs d'évaluation

Rappel des 16 indicateurs à diffuser auprès des membres des commissions d'interrogation

Cadrage & Diagnostic · Conduite de l'entretien · Solution & Argumentation · Suivi & Conformité

Cadrage & Diagnostic

7 indicateurs

1. Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent
   C2 C3
2. Tient compte des contraintes pour l'un des objectifs de l'entretien
   C1 C5 C12
3. Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires
   C3 C5 C10
4. Reformule avec exactitude les besoins et motivations
   C5 C10

Conduite de l'entretien

3 indicateurs

5. Personnalise la prise de congé
   C4 C6
6. Met en œuvre une structure d'entretien efficace
   C1 C10
7. Personnalise la relation, fait preuve d'empathie
   C4

Solution & Argumentation

4 indicateurs

8. Réalise le besoin initial dans le temps imparti
   C4 C10
9. Propose une offre complémentaire pertinente ou nouvelle les informations pour la faire
   C4 C6 C8 C10 C11 C12
10. Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entretien
    C7 C10 C11
11. Construit son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise
    C4 C8 C10 C11 C7 C12 C13
12. Établit critères écrits, présente, compare, explique les garanties et leurs limites
    C10 C11 C12
13. Mobilise les supports créés ou sélectionnés de communication de manière convaincante
    C4 C7 C10 C11

Suivi & Conformité

3 indicateurs

14. Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte-rendu des tâches réalisées ou à faire, du calendrier
    C4 C8 C10 C11 C12
15. Respecte la réglementation et les procédures de l'entreprise
    C4 C7 C10 C11
16. Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller
    C4 C7 C10 C11 C12 C13 C14

Légende des codes compétences

Les compétences associées à chaque indicateur sont identifiées par un code C + numéro. Ces références renvoient au référentiel de compétences du diplôme.

C2 C3 C5 C6 C7

ANNEXE 9 - Grille d'évaluation E32 - Forme ponctuelle

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Date :

Nom et prénom du candidat : ……..

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation : | |

CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL :

Contraintes	**Oui/Non**	**Contraintes**	**Oui/Non**
5 fiches d'activité		1 situation en assurance de biens et responsabilité	
3 produits différents		1 situation en assurance de personnes	
Description du ou des contextes		1 situation d'épargne assurantielle ou bancaire	
		1 situation en assurance du professionnel	
		Pénalités	

Pénalité en cas de non-respect des contraintes :

- *une contrainte non respectée : moins 2 points*
- *deux contraintes ou plus : moins 5 points*

Situation choisie - Fiche n° :
Paramètres modifiés (1er temps) :

Situation choisie - Fiche n° :
Scénario construit (2ème temps):

APPRÉCIATION GLOBALE

Visa des membres de la commission :

ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN
FORME PONCTUELLE

Grille d'aide à l'évaluation

Compétences à évaluer (*et n° indicateurs de réussite)*	**TI**	**I**	**S**	**TS**	**NO**
C2-Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent (1) (2)					
C3-Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information (1) (4) (6) (9) (15) (16)					
C5-Communiquer efficacement dans un contexte commercial (2) (3) (5) (7) (8) (12) (14)					
C6-Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services (4) (9) (10)					
C7-Informer et orienter (11) (14) (15) (16)					
C8-Assurer le suivi de l'entretien d'accueil (4) (5) (6) (12)					
C18-Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale (4) (6) (9) (12) (16)					
C19-Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés (13) (14) (15) (16)					
C20-Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi (6) (7) (10) (12)					
C21-Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin (3) (4) (11) (12) (16)					
C22-Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites (12) (13) (16)					
C23-Appliquer la règlementation propre à la souscription (2) (12) (16)					
C24-Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil (4) (6) (11) (13) (14) (15) (16)					

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire
I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation
S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)
TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte
NO = Non observable

NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :

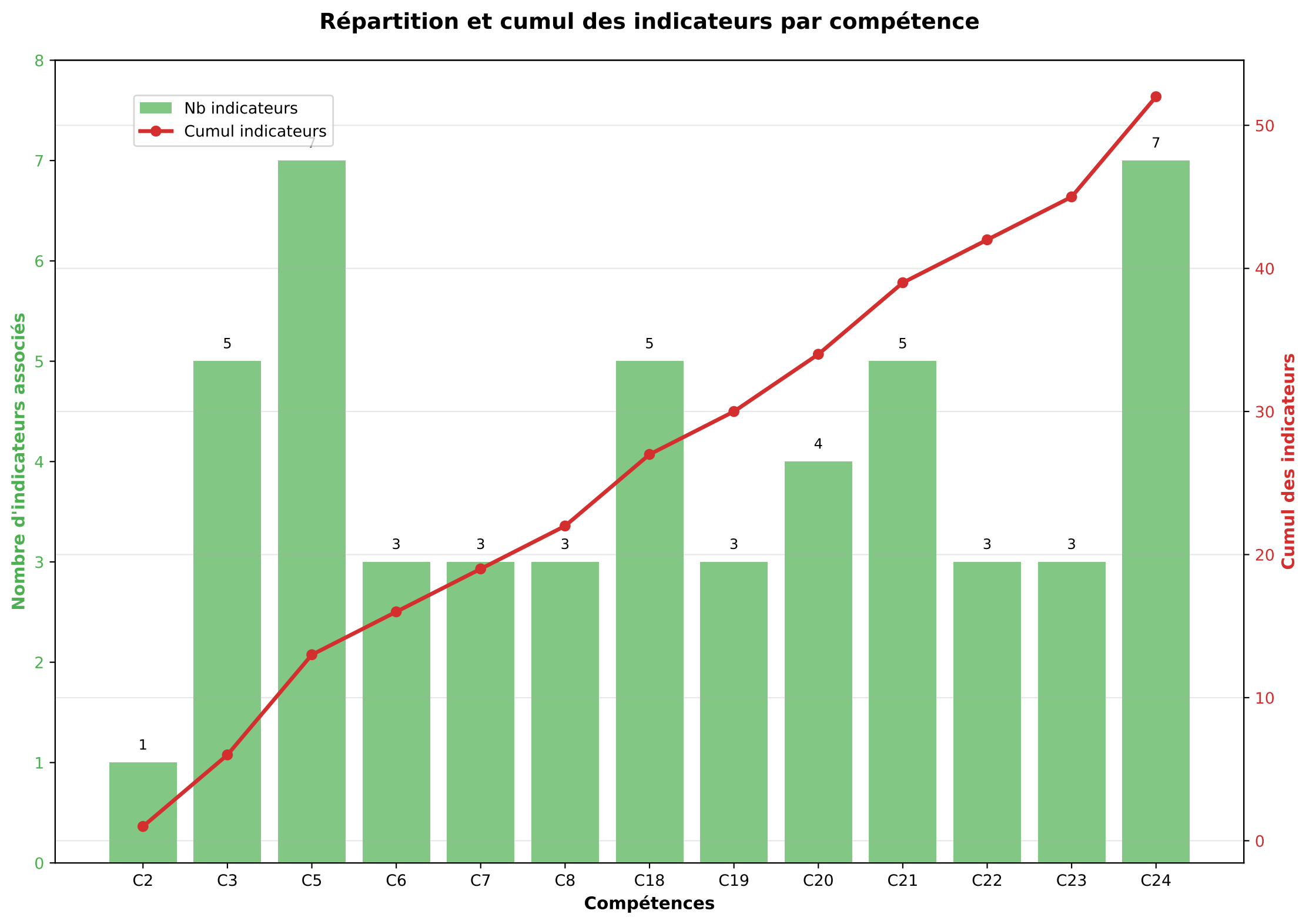
La note proposée tient compte des pénalités dues au non-respect des contraintes de composition du dossier.

NOMS DES INTERROGATEURS : SIGNATURES :

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Grille d'aide à l'évaluation - Compétences

Code	Compétence à évaluer	N° indicateurs de réussite
C2	Evaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le servi	1
C3	Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information	1, 4, 9, 15, 16
C5	Communiquer efficacement dans un contexte commercial	2, 3, 5, 7, 8, 12, 14
C6	Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services	4, 9, 10
C7	Informer et orienter	11, 14, 15
C8	Assurer le suivi de l'entretien d'accueil	4, 6, 12
C18	Etablir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale	4, 6, 9, 12, 16
C19	Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés	13, 14, 15
C20	Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi	6, 7, 10, 12
C21	Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin	3, 4, 11, 12, 16
C22	Etablir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites	12, 13, 16
C23	Appliquer la réglementation propre à la souscription	2, 12, 16
C24	Rechercher et exploiter les informations nécessaires à l'exercice du conseil	4, 6, 11, 13, 14, 15, 16


Répartition et cumul des indicateurs par compétence
Nb indicateurs
Cumul indicateurs
Nombre d'indicateurs associés
Cumul des indicateurs
Compétences
C2
C3
C5
C6
C7
C8
C18
C19
C20
C21
C22
C23
C24
1
5
7
3
3
3
5
3
4
5
3
3
7
0
1
2
3
4
5
6
7
8
0
10
20
30
40
50

ÉPREUVE E32 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Rappel des indicateurs d'évaluation à diffuser auprès des membres de commissions d'interrogation.

(1) Évalue si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transfère vers le service compétent (C2, C3)
(2) Tient compte des contraintes pour fixer les objectifs de l'entretien (C2, C5, C23)
(3) Résout le besoin initial dans le temps imparti (C5, C20)
(4) Propose une offre complémentaire pertinente ou recueille les informations pour le faire (C3, C6, C8, C18, C21, C24)
(5) Personnalise la prise de congé (C5, C8)
(6) Prévoit un suivi adéquat : pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire, du calendrier. (C3, C8, C18, C20, C24)
(7) Met en œuvre une structure d'entretien efficace (C5, C20)
(8) Personnalise la relation, fait preuve d'empathie (C5)
(9) Collecte les informations nécessaires sur les besoins initiaux et complémentaires (C3, C6, C18)
(10) Reformule avec exactitude les besoins et motivations (C6, C20)
(11) Propose une solution cohérente avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise (C7, C21, C24)
(12) Concrétise son action conformément aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise (C5n C8, C18, C20, C21, C22, C23)
(13) Établit un/des devis, présente, compare, explique les garanties et leurs limites (C19 C22, C24)
(14) Mobilise les supports crées ou sélectionnés de communication de manière convaincante (C5, C7, C19, C24)
(15) Respecte la règlementation et les procédures de l'entreprise (C3, C7, C19, C24)
(16) Mobilise les connaissances des fondamentaux de l'assurance, des produits d'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations et conseiller (C3, C7, C18, C19, C21, C22, C23, C24)

ANNEXE 10 - Fiches d'activité E42

La fiche comporte des annotations dans une police de caractères de couleur bleue en italique, ces annotations permettent de vous guider dans la rédaction de cette fiche, elles devront finalement être effacées pour plus de lisibilité

<table>
<tr><td colspan="2">E42 – Accueil en situation de sinistre</td><td>Fiche d'activité N° /9</td></tr>
<tr><td>Nom du candidat :</td><td>Prénom :</td><td>Activité réelle ☐ Activité simulée ☐</td></tr>
<tr><td colspan="3">CONTRAT MIS EN ŒUVRE</td></tr>
<tr><td colspan="3">TYPE DE SINISTRE</td></tr>
<tr><td colspan="3">Activité portant sur : ☐ Assurances de biens et responsabilité ☐ Assurance de personnes
☐ Autre contrat, précisez : _____</td></tr>
<tr><td colspan="3"><u>Fiche contexte simplifiée*</u>
Nom de l'entreprise (et éventuellement compagnie mandante) :
Contexte de l'activité :
Le cas échéant, historique, présentation du portefeuille clients, des activités de l'entreprise, de l'organisation de la gestion des sinistres, des délégations…

* La fiche contexte intégrale annexée à la circulaire peut également être utilisée à la place ou en complément de cette fiche contexte simplifiée</td></tr>
<tr><td colspan="3">ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION</td></tr>
<tr><td>ÉTUDIANT(E) :</td><td>PROFESSIONNEL(S) :</td><td>CLIENT/ASSURÉ :</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.

Description de l'activité:

Fiche Client

Client :

Age / sexe :

Situation familiale :

Situation professionnelle :

Tél fixe : *Tél mobile :*

Mail :

Contact :

Domicile :

Permis de conduire :

Statut et ancienneté du client :

Contrat mis en jeu dans le sinistre :

Formule souscrite :

Autres contrats en portefeuille (détenus par les parents) :

État du paiement des Primes/Cotisation à la date du :

Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.

Conditions particulières

- *Échéance Principale :*
- *Garanties*
- *Limites de garanties*
- *Principales exclusions*

Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.

Gestion du sinistre

⇒ *Circonstances de l'événement à l'origine de la demande*

⇒ *Conditions de garantie/recevabilité de la déclaration*

⇒ *Mission de l'expert*

⇒ *Convention éventuellement utilisée*

⇒ *Procédure de règlement*

⇒ *Calcul de l'indemnité*

⇒ *Informations à conserver dans la base de données*

⇒ *Conséquence du sinistre sur la prime ou cotisation ou sur la résiliation*

Les items qui sont proposés doivent être adaptés à la situation proposée.

Communications avec l'assuré

⇒ *Réception de la déclaration de sinistre/ de la demande par courriel*

⇒ *Explications sur la procédure de règlement, le montant de l'indemnité, les délais de règlement*

⇒ *Éventuel rebond commercial*

ANNEXE 11 - Grille d'évaluation E42 - Accueil en situation de sinistre

Date :

Nom et prénom du candidat : ……..

Note sur 20 proposée par la commission d'interrogation : | |

CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL :

Contraintes	**Oui/Non**	**Contraintes**	**Oui/Non**
4 fiches d'activité		1 situation en assurance de personnes	
3 produits différents		1 situation en assurance de biens et responsabilité	
Description du ou des contextes			
		Pénalités	

Pénalité en cas de non-respect des contraintes :

- *une contrainte non respectée : moins 2 points*
- *deux contraintes ou plus : moins 5 points*

Situation choisie - Fiche nº :
Scénario construit :

APPRÉCIATION GLOBALE

Visa des membres de la commission :

ÉPREUVE E42 - Accueil en situation de sinistre

Grille d'aide à l'évaluation

Compétences à évaluer (*et n° indicateurs d'évaluation)*	**TI**	**I**	**S**	**TS**		**NO**
C 25 Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation (1)						
C 26 Comprendre les circonstances de l'évènement à l'origine de la demande (2) (3)						
C 27 Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation (4) (11)						
C 28 Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande (5) (6)						
C 29 Énoncer et expliquer les éléments de la procédure (5) (6) (7) (8) (9)						
C 30 Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant (5) (6) (8) (9)						
C 31 Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie (6) (8) (11)						
C 32 Argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations (10) (11)						

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire
I = insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation
S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)
TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte
NO = Non observable

NOTE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION :

La note proposée tient compte des pénalités dues au non-respect des contraintes de composition du dossier.

NOMS DES INTERROGATEURS : SIGNATURES :

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Rappel des indicateurs d'évaluation à diffuser auprès des membres de commissions d'interrogation

(1) Personnalisation de l'accueil
(2) Qualité du questionnement *de* découverte des circonstances du sinistre *et* du besoin
(3) Pertinence de l'évaluation *de* la situation au regard des informations recueillies ou disponibles, du contrat et de la réglementation (compréhension du sinistre *et* de ses conséquences et de ses implications contractuelles)
(4) Exhaustivité des informations recueillies ou demandées utiles à la gestion du dossier et à la mise à jour des informations relatives au client
(5) Adéquation des opérations proposées avec la situation : mesures conservatoires, mission d'expert, déclenchement de l'assistance
(6) Respect de la réglementation *et* des conditions contractuelles et conventionnelles
(7) Qualité de l'information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre
(8) Adaptation de la communication : s'assurer de la bonne compréhension de la procédure par l'assuré(e) à travers la reformulation, l'argumentation. la réponse aux questions, etc.
(9) Efficience de la procédure : temps, choix *et* coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation
(10) Exercice du devoir de conseil
(11) Satisfaction du client *et* préservation des intérêts de l'entreprise d'assurance
(12) Analyse réflexive et prise de recul sur l'ensemble des critères ci-dessus

ANNEXE 12 - Grille d'évaluation E5 - CCF

Évaluation CCF de l'épreuve E5 Coef. 2 :

Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

Établissement de formation :

Nom et prénom du candidat :

Date de la commission :

« Le portfolio comporte une évaluation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat. Il doit rassembler des éléments apportant la preuve des compétences mobilisées en regard des activités qui ont permis de mobiliser la communication digitale, l'utilisation du système d'information et des outils numériques.
Ces activités doivent mettre en œuvre les fonctionnalités des applications de l'entreprise, du traitement de texte, d'un tableur, d'un logiciel de présentation assistée par ordinateur, des outils de communication digitaux : messagerie électronique et/ou instantanée, réseaux sociaux, pages web, applications mobiles, navigation sur internet et sur l'intranet de l'entreprise, etc.
Les éléments rassemblés peuvent être :
- *Des productions résultant des activités professionnelles réalisées par le candidat en situation réelle ou simulée ;*
- *Des résultats de contrôles de l'acquisition des compétences visées, librement organisés par l'équipe enseignante tout au long de la formation ;*
- *Tout autre élément jugé pertinent par les membres de la commission d'évaluation. »*

Description succincte du portfolio du candidat :

APPRÉCIATION GLOBALE

Noms et qualités des membres de la commission d'évaluation :

Grille d'aide à l'évaluation

	pétences à évaluer (renvois vers critères de l'évaluation)	TI	I	S	TS
C1	Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise **(1), (2), (6)**				
C42	Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs **(1), (3)**				
C43	Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance **(5)**				
C44	Appliquer les procédures numériques de l'entreprise **(1), (3), (6)**				
C45	Mobiliser le canal ou le média de communication adapté **(6)**				
C46	Utiliser de façon responsable des outils numériques **(1), (5)**				
C47	Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques **(1), (2)**				
C48	Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté **(1), (7)**				
C49	Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise **(1), (2), (6)**				

TI = Très insuffisant, ne fait pas et n'a pas conscience qu'il doit faire, n'a pas idée de comment faire
I = Insuffisant, ne fait pas ou peu mais sait qu'il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation
S = Satisfaisant, fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d'adaptation)
TS = Très satisfaisant, fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l'adapter en fonction du contexte

NOTE GLOBALE PROPOSÉE PAR LA COMMISSION /20

La grille permet un positionnement du candidat ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Rappel des critères de l'évaluation

(1) Pertinence du choix du canal de communication, des outils et des applications numériques professionnelles et de bureautique

(2) Efficacité des fonctionnalités mises en œuvre dans les outils et applications numériques au regard des objectifs relationnels, opérationnels et réglementaires

(3) Qualité de la communication écrite digitale en fonction du support, clarté de l'expression, concision, respect des usages des écrits professionnels

(4) Respect des règles de sécurité du poste de travail fixe ou nomade concernant les informations et les accès

(5) Respect de la réglementation, de la déontologie et du règlement d'entreprise en matière de maîtrise des risques quant au contenu des données : protection des données personnelles, modération du contenu des messages, etc.

(6) Efficience de la recherche d'information mobilisant les ressources pertinentes : internet et intranet de l'entreprise

(7) Maîtrise de l'interopérabilité des données reçues et émises

ANNEXE 13 – Fiche d'engagement étudiant

BTS Assurance- Session 2026	
ÉPREUVE: ENGAGEMENT ETUDIANT **FICHE D'ENGAGEMENT ETUDIANT**	
Nom et prénom :	
Numéro d'inscription :	
Epreuve obligatoire concernée :	E42 Accueil en situation de sinistre
Nature de l'engagement justifiant la demande [1] :	
Nom et coordonnées de l'organisation d'accueil :	
Personne référente (nom, prénom, fonction, téléphone et adresse électronique) :	
Durée et date de réalisation :	
Intitulé de la mission :	
Descriptif de la mission [2]	

[1] L'engagement étudiant peut avoir été mené dans le cadre d'une activité bénévole au sein d'une association, d'une activité professionnelle, d'une activité militaire dans la réserve opérationnelle, d'un engagement de sapeur-pompier volontaire, d'un service civique ou d'un volontariat dans les armées.

[2] Le descriptif doit reprendre les éléments suivants :
- le contexte ;
- le statut et la fonction du candidat
- le ou les objectifs poursuivis ;
- la méthodologie et les moyens mobilisés ;
- les activités et les tâches réalisées ;
- les résultats obtenus ;
- la description des compétences développées dans le cadre de la mission ;
- Une analyse réflexive concernant les compétences acquises dans le cadre de l'engagement étudiant au regard du référentiel du diplôme.

ANNEXE 14 - Grille d'évaluation engagement étudiant

BTS Assurance - Session 2026

ÉPREUVE facultative – Engagement étudiant

GRILLE D'AIDE A L'EVALUATION

Durée : 20 minutes

Nom et prénom :	N° d'inscription :
Numéro de jury : Date :	Heure de début d'interrogation : Heure de fin d'interrogation :

Analyse de l'engagement social, associatif ou professionnel

Critères d'évaluation	**Très insuffisant**	**Insuffisant**	**Satisfaisant**	**Très Satisfaisant**
- Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
- Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
- Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
- Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
- Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale…)				
- Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
- Capacité à s'engager dans un collectif				
- Qualité de l'argumentation				
- Qualité de la communication écrite et orale				

Appréciation globale justifiant la note proposée	**Note** **/ 20**

Commission d'interrogation	Nom et prénom	Signature
Interrogateur 1		
Interrogateur 2		

ANNEXE 15 – Outil d'aide à l'évaluation de l'engagement étudiant

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	***I***	***S***	***TS***
Subit	***Exécute***	***Maîtrise***	***Est expert***
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
Présente une description succincte partielle ou non structurée	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif	Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, …)
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	Présente une analyse les activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences ➔ Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches. ➔ capacité à résoudre des problèmes
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …)			
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	Démontre une intelligence sociale
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités
7 - Capacité à s'engager dans un collectif			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif	Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. ➔ Capacité à travailler en équipe
8– Qualité de l'argumentation			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux	Limite son argumentation aux travaux prescrits	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, …)
9 – Qualité de la communication écrite et orale			
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction

ANNEXE 16 – Fiche contrôle de conformité E32 et E42

☐ Épreuve E32 – Développement commercial et conduite d'examen

☐ Epreuve E42 – Accueil en situation de sinistre

Nom : :…….....Prénom :…….....

N° inscription : ……

Conformément à l'arrêté du 13 février 2017 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Assurance » et à l'arrêté du 22 juillet 2008 portant définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de BTS, la commission de contrôle a constaté le (ou les) cas suivant(s) de non-conformité qui entraîne(nt) la non validité de l'épreuve (NV) :

☐ absence de dossier ;

☐ dossier déposé au-delà de la date fixée par les autorités académiques ;

☐ durée du stage inférieure aux 15 à 16 semaines requises par la réglementation de l'examen, non justifiée par une dérogation ou un positionnement ;

☐ documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

En conséquence, le jury n'étant pas en situation d'évaluer les compétences requises vous ne pouvez pas passer :

☐ l'épreuve E32 ☐ l'épreuve E42

.

Date du contrôle : Visa de la commission de contrôle :

ANNEXE 17 - CERTIFICAT DE STAGE

Logo de l'organisme d'accueil

BTS Assurance
A remettre au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou dénomination sociale : ……..
Secteur d'activité : ……
Adresse : ……..
……
☎ ……

Certifie que

LE STAGIAIRE

Nom : …… Prénom : …… Sexe : F □ M □ Né(e) le ……./ ……. / ……..
Adresse :……..
……
☎ …… mél : ……..
ETUDIANT EN BTS ASSURANCE

AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :
……

A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

DUREE DU STAGE ……

Dates de début et de fin de stage : Du …… Au ……

Représentant une **durée totale** de ……nombre de semaines / jours

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE
Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de …….. €

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d'une cotisation**. La **demande est à faire par l'étudiant dans les deux années** suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l'attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT À ……..**LE** ……

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail ou contrats de travail.

ANNEXE 18 - CERTIFICAT DE TRAVAIL

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR Spécialité : ASSURANCE	Session	

CERTIFICAT DE TRAVAIL

COORDONNEES DU CANDIDAT

NOM : **PRENOM :**

Date de naissance :

LIEU ET OBJECTIFS

Certificat de réalisation du contrat du …… .. /…… /…… **au** ……/……/…….

Nature du contrat :
 Apprentissage
 Professionnalisation
 Autres (préciser) ……

Dans l'entreprise (nom, adresse, n° de téléphone) :
……
……
……
Activité de l'entreprise :
……
……
……

Fait à le Nom et qualité du signataire :	Signature et cachet de la structure d'accueil :